

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini perkembangan dunia telekomunikasi semakin marak. Hal ini dapat dilihat dengan munculnya berbagai usaha jasa dalam bidang komunikasi. Dalam konteksnya usaha jasa tersebut berguna bagi konsumen untuk memperlancar dalam memberikan informasi kepada berbagai pihak yang menjadi obyek berita.

Pengguna *handphone* yang marak dimasyarakat sekarang ini menumbuhkan kesan bahwa sarana komunikasi berbentuk *handphone* ini sudah tidak lagi dipandang sebagai barang mewah lagi. Masyarakat bisa menggunakan sebagai sarana komunikasi satu sama lain.

Begitu banyak kartu Prabayar dan pasca bayar yang dikeluarkan beberapa perusahaan pada masyarakat ini, memicu persaingan yang kuat antar perusahaan satu dengan yang lain. Dipihak konsumen, mereka punya banyak pilihan berbagai macam produk yang memiliki keutamaan sehingga kepuasan mereka terpenuhi.

Telepon seluler hanya digunakan sebagai alat bantu dalam telekomunikasi karena manfaatnya, kemudahannya serta efisiensinya, tetapi pada perkembangannya dimanfaatkan juga sebagai gaya hidup dari sebagian masyarakat. Dengan mengetahui perubahan tersebut maka merupakan suatu tantangan bagi perusahaan kartu telepon seluler untuk meningkatkan kualitas produk mereka guna memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen. Perusahaan-perusahaan kartu telepon seluler mulai melengkapi dan merubah fasilitas agar konsumen merasa puas dengan produk kartu-kartu telepon seluler.

Produk merupakan sesuatu yang bisa ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk membeli, digunakan dan dikonsumsi yang dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan (Philip Kotler,1997:9). Konsep produk menegaskan bahwa konsumen lebih menyukai produk-produk yang menawarkan ciri yang paling bermutu, berkinerja atau inovatif.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Setiap konsumen berkeinginan pelayanan yang diberikan harus baik. Hal ini menjadi perhatian khusus bagi manajemen pemasaran untuk menelaah karakteristik bagaimana produk dan pelayanan dibutuhkan konsumen.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Philip Kotler,2002:42). Kepuasan/ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Melihat dari pentingnya perilaku konsumen bagi perusahaan dan bertolak belakang dari alasan diatas,maka penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi empiris pada kartu telepon seluler Simpati di kota Yogyakarta)”**.

## **B. Batasan Masalah**

Untuk dapat memenuhi tujuan penelitian sehingga penelitian terarah pada rumusan masalah yang telah dirumuskan dan tidak menimbulkan salah pengertian, maka perlu adanya pembatasan masalah yaitu:

1. Produk yang diteliti adalah kartu telepon seluler Simpati dari PT.TELKOMSEL
2. Variabel yang diteliti adalah:
  - 1). Dimensi produk meliputi: harga, kejernihan suara, luas jaringan, fasilitas tambahan kartu
  - 2). Dimensi pelayanan meliputi: layanan pengaduan
  - 3). Kepuasan : produk dan pelayanan

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka dapat dirumuskan pokok masalah, yaitu:

Bagaimana pengaruh variabel dimensi produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen kartu telepon seluler Simpati?

## **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk menganalisis pengaruh dimensi produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen kartu telepon seluler Simpati di kota Yogyakarta.

## **E. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini bermanfaat bagi:

1. Perusahaan

Hasil ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk mempertimbangkan strategi pemasaran sehingga dapat memuaskan konsumen.

2. Konsumen

Sebagai bahan wacana referensi dalam penelitian lebih lanjut.

3. Penulis

Sebagai bahan pertimbangan dan wawasan bagi pengaplikasian ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah